

Huvudman

Stockholms EL-utbildning AB, org. nr. 556681-4801

info@elektrikergymnasiet.se

Ärendet

Tematisk tillsyn av Stockholms EL-utbildning AB i Stockholms kommun.

Beslut

Anmärkning

Skolinspektionen tilldelar med stöd av 26 kap. 11 § skollagen (2010:800) Stockholms EL-utbildning AB en anmärkning avseende brister rörande skriftliga rutiner för hantering av klagomål. Stockholms EL-utbildning AB ska senast den **måndag den 20 januari 2025** vidta de åtgärder som huvudmannen bedömer är nödvändiga för att avhjälpa påtalad brist. De vidtagna åtgärderna ska senast samma dag skriftligen redovisas för Skolinspektionen.

Beslutet om anmärkning får enligt 28 kap. 2 och 18 §§ skollagen inte överklagas.

Områden utan konstaterade brister

Skolinspektionen avslutar ärendet i de delar det avser bekräftelse att klagomål tagits emot, utredning i anslutning till att klagomålet tagits emot, återkoppling till den som framfört klagomålet samt vidtagande av åtgärder vid identifierade brister.

Redovisning av åtgärder

Redovisningen av de vidtagna åtgärderna skickas via e-post till **skolinspektionen@skolinspektionen.se**, eller per post till Skolinspektionen, Box 23069, 104 35 Stockholm. Hänvisa till Skolinspektionens diarienummer för ärendet (dnr 2024:5115) i de handlingar som sänds in.

Om ärendet

Skolinspektionen har under våren 2024 inlett en tematisk tillsyn av Stockholms EL-utbildning AB. I tillsynen har Skolinspektionen kontrollerat om huvudmannen följer gällande bestämmelser avseende huvudmannens klagomålshantering.

Tillsynen har genomförts genom intervju med representant för huvudmannen den 26 juni 2024 samt förberedande samtal per telefon den 25 juni 2024. Som en del av tillsynen har även dokumentation granskats. Skolinspektionen har bland annat tagit del av Stockholms EL-utbildning ABs skriftliga rutiner för klagomålshantering samt exempel på ärenden och vidtagna åtgärder. Huvudmannen har getts tillfälle att yttra sig över allt material av betydelse för beslutet.

Motivering av beslutet

Huvudmannen ansvarar för att utbildningen genomförs i enlighet med bestämmelserna i skollagen, föreskrifter som har meddelats med stöd av skollagen och de bestämmelser för utbildningen som kan finnas i andra författningar (2 kap. 8 § skollagen). Vidare ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas om det framkommer att det finns brister i verksamheten (4 kap. 7 § skollagen).

Anmärkning

Skriftliga rutiner för hantering av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Skolinspektionen har i samband med tillsynen begärt att få ta del av huvudmannens skriftliga rutiner för hantering av klagomål. Huvudmannen har, genom sin representant, hänvisat till de rutiner som finns nedtecknade i verksamhetens kvalitetsplan.

Av kvalitetsplanen, som finns tillgänglig på huvudmannens webbplats, framgår följande.

”Klagomål skall mejlas till skolans rektor (se hemsidan). Skolans mål är att du ska få svar inom fem arbetsdagar. Ibland kan en synpunkt/klagomål vara mer komplicerat eller av annat kräva längre tid att hantera. Om annan personal får in ett synpunkt/klagomål ska denne informera rektor så fort som möjligt i de fall då motparten inte är nöjd med personalens förklaring kring aktuell synpunkt/klagomål, samt om personalen känner sig osäker kring skolans rutiner kring synpunkten/klagomålet.”¹

¹ Kvalitetsplan & Kvalitetsredovisning Elektrikergymnasiet (V35-2024 till V24-2025) sid.28-29, 2.15 klagomålshantering , www.elektrikergymnasiet.se/skoldokument/

Huvudmannens representant uppger i intervju att samtliga i personalen är införstådda med hur inkomna klagomål ska hanteras men att det inte finns skriftliga rutiner för detta. Representanten uppger att ett sådant dokument möjligen skulle behöva utformas. Hanteringen av klagomål har, enligt representanten, skett på samma sätt sedan skolan startade.

Rättslig reglering

Huvudmannen ska ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som har framfört klagomålet. Huvudmannen ska ha skriftliga rutiner för klagomålshanteringen och aktivt verka för att rutinerna är kända bland elever, vårdnadshavare och personal. (4 kap. 8 § skollagen)

Det bör överlämnas till varje huvudman att bestämma hur klagomålshanteringen ska organiseras och hur informationen om klagomålsrutinerna ska lämnas. Rutinerna bör dock innehålla en intern ansvarsfördelning hos huvudmannen (prop. 2009/10:165 s. 309).

Skolinspektionens bedömning

Skolinspektionen bedömer att de skriftliga rutiner för klagomålshantering som huvudmannen har inkommit med inte fullt ut följer författningarnas aktuella krav. Visserligen framgår det av dessa hur klagomål mot verksamheten ska lämnas. Emellertid saknas en beskrivning av hur inkomna klagomål ska hanteras. Det framgår därmed heller inte av huvudmannens skriftliga rutiner var ansvaret ligger för att bekräfta då klagomål tagits emot, att skyndsamt utreda inkomna klagomål samt att återkoppla till den som framfört klagomålet. Det framgår heller inte vem eller vilka i huvudmannens organisation som beslutar om eventuella åtgärder.

Av nuvarande skrivelse framgår vidare att skolan har som mål att besvara inkomna klagomål inom fem arbetsdagar. Det framgår emellertid inte på ett tydligt sätt att huvudmannen bekräftar till klagande att klagomålet mottagits och återkopplar till den som framfört klagomålet.

Val av ingripande

Skolinspektionen får i stället för att meddela ett föreläggande tilldela en huvudman som står under dess tillsyn en anmärkning vid mindre allvarliga överträdelser av vad som gäller för verksamheten (26 kap. 11 § skollagen). Huvudmannen är då skyldig att inom viss tid åtgärda de brister som föranlett anmärkningen. Stockholms El-utbildning ABs verksamhet vid Elektrikergymnasiet uppfyller inte författningarnas krav vad gäller skriftliga rutiner för hantering av klagomål. Skolinspektionen konstaterar att nuvarande rutiner inte beskriver hur inkomna klagomål mot verksamheten ska hanteras eller den interna ansvarsfördelningen hos huvudmannen vid sådan hantering. Däremot finns skriftliga rutiner för hur klagomål ska lämnas till huvudmannen. Bristen är således begränsad i omfattning och mot bakgrund av

detta bedömer Skolinspektionen bristen som mindre allvarlig och finner därför skäl att tilldela Stockholms EI-utbildning AB en anmärkning.

Områden utan konstaterade brister

Mottagande, utredning och återkoppling av klagomål

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Representant för huvudmannen uppger i intervju att klagomål enligt huvudmannens rutin ska framföras via e-post direkt till skolans rektor. Detta framgår även av information på huvudmannens webbplats, enligt vilken eventuella klagomål hänvisas till rektorns vars mejladress finns länkad på hemsidan. Representanten uppger emellertid att det inte inkommit några klagomål på utbildningen via den angivna mailadressen på flera år.

Det förekommer däremot enligt representanten att klagomål, synpunkter eller frågor framförs muntligen till lärare eller via telefon. Representanten uppger som ett exempel hur en handledare kontaktade skolan per telefon avseende ett klagomål om att en praktiserande elev behövt köpa vinteranpassade arbetskläder under sin praktik. Skolan samlar även in synpunkter via en enkät som ges ut i samband med utvecklingssamtal.

Representanten uppger att det alltid sker någon form av bekräftelse när ett klagomål inkommit. Det finns, enligt representanten, inte närmare angivet i någon rutin hur bekräftelse av inkomna klagomål ska ges, utan detta varierar utifrån klagomålets karaktär och vad som faller naturligt. Beroende på hur klagomålet inkommit kan bekräftelsen ske i olika form, antingen som svar på inkommen e-post eller att kontakten sker per telefon. I det fall ett klagomål inkommit som e-post till en lärare så är det rektor som svarar tillbaka till avsändaren. Svaret brukar då innefatta att saken ska undersökas och att skolan kommer att återkomma.

När Skolinspektionen under utredningen testade att skicka ett klagomål till angiven adress den 25 juni 2024 kom bekräftelsen på mottaget klagomål till utredaren via e-post samma dag. Svarsmeddelandet innehöll information om att huvudmannen hade tagit emot meddelandet och avsåg att återkomma i augusti, efter sommarledighet.

Representanten uppger i intervjun att utredning av inkomna klagomål ofta innefattar att styrelsen diskuterar den uppkomna frågan och tar ett gemensamt beslut. Det är en liten organisation och styrelsens ledamöter arbetar och undervisar på skolan. När styrelsen kommit fram till ett svar eller beslut sker en återkoppling till avsändaren. Enligt huvudmannens representant sker ingen närmare dokumentation av själva hanteringen av inkomna klagomål, utöver vad som eventuellt kan finnas i form av korrespondens via mejl eller sms med avsändaren. Hanteringen sker i hög grad muntligen mellan anställda på skolan. Däremot sparas enkätsvar som samlas in i samband med utvecklingssamtal.

Rättslig reglering

Huvudmannen ska ta emot och utreda klagomål mot utbildningen. När huvudmannen har tagit emot ett klagomål ska huvudmannen bekräfta detta, skyndsamt göra den utredning som behövs för att kunna hantera klagomålet och återkoppla till den som har framfört klagomålet (4 kap. 8 § skollagen).

Det är viktigt att en huvudman som får ett klagomål bekräftar att denne har tagit emot klagomålet och informerar om att det kommer att utredas skyndsamt, så att eleven eller vårdnadshavarna känner att de tas på allvar. (Prop. 2021/22:160 s 79.)

Skolinspektionens bedömning

Av ovan redovisade omständigheter framkommer inte att Stockholms El-utbildning AB brutit mot bestämmelserna när det gäller att bekräfta mottagna klagomål, att påbörja utredning i anslutning till att klagomålet tagits emot samt att återkoppla till den som framfört klagomålet. Ärendet ska därför avslutas i denna del.

Huvudmannen vidtar åtgärder vid identifierade brister

Omständigheter som ligger till grund för bedömningen

Av intervju med huvudmannens representant samt inskickad dokumentation framgår att huvudmannen har vidtagit åtgärder med anledning av inkomna klagomål. Representanten uppger att åtgärder i vissa fall kan handla om att man från skolans sida förändrar något i hur man arbetar. Exempelvis har skolan digitaliserat hanteringen av närvaroblanketter för matersättning när eleverna är ute på praktik, vilket tidigare skedde med hjälp av fysiska blanketter som eleverna behövde lämna in. Denna förändring var, enligt representanten, en följd av återkommande klagomål från elever. I andra fall kan åtgärder vara en praktisk lösning i det enskilda fallet. Representanten uppger som exempel att det förekommit att elever behövt byta handledare eller praktikplats under APL.

Rättslig reglering

I 4 kap. 7 § skollagen anges att om det vid uppföljning, genom klagomål eller på annat sätt kommer fram att det finns brister i verksamheten, ska huvudmannen se till att nödvändiga åtgärder vidtas.

Skolinspektionens bedömning

Av ovan redovisade omständigheter framkommer inte annat än att verksamheten uppfyller författningarnas krav inom detta område. Ärendet ska därför avslutas i denna del.

Beslutet har fattats av enhetschefen Anna Bergqvist. Utredaren Niklas Lundström har varit föredragande i ärendet.